

Espoon sosiaali- ja terveystoimi

Poijupuiston lastensuojelupalvelut: Sijaishuollon sosiaaliohjaus

Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta

21.09.2018



The poster features the Espoo ESBO logo in the top left and the 'Tehdään yhdessä ESPOO -TARINA' logo in the top right. The central title is 'SOTE-PALVELUJEN TIMANTTI' in large blue letters, with the subtitle 'Visio: Turvallisesti kotona' below it. A central illustration shows a family (a man, a woman, and a child) and a dog on a path, with a large blue number '3' above them. Surrounding this illustration are four colored boxes, each containing a key area of focus:

- PALVELUN LAATU, VAIKUTTAVUUS JA TURVALLISUUS** (Blue box): Espoolaisten toimintakyky, terveys ja hyvinvointi paranevat. Selkeät ja eheät asiakasprosessit - kerralla kuntoon! Palvelu on laadukasta ja turvallista - korjaamme laatupoikkeamat heti.
- HYVÄ TALOUDENPITO JA TUOTTAVUUS** (Light blue box): Vähemmän hukkaa. Kilpailukykyinen kustannuskehitys suhteessa vertailukuntiin.
- HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI JA TYÖN SUJUVUUS** (Light green box): Kannustava johtaminen. Hyvinvoiva ja innostunut henkilöstö. Jatkuvan oppimisen ja kehittämisen ilmapiiri.
- ASIAKKAAN PALVELUKOKEMUS JA OSALLISUUS** (Orange box): Palvelut ovat saatavilla helposti eri kanavien kautta. Asiakas kokee saavansa hyötyä palvelusta. Asiakas osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tulosyksikön johtoryhmä 9.10.2018

Palvelualueen johtoryhmä 3.10.2018

Sisällys

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito	3
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot	3
3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet	3
3.1 Yksikön toiminta-ajatus	3
3.2 Toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä	7
5 Laadunhallinta	8
6 Riskien hallinta	9
6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen	11
6.2 Viestintä	13
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva	14
7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	14
7.2 Neuvonta ja ohjaus	15
7.3 Palvelutarpeen arviointi	15
7.4 Asiakassuunnitelma	16
7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	17
7.6 Potilas- ja sosiaaliamies	19
8 Palvelun sisällön omavalvonta	19
8.1 Palvelun saatavuuden määrääjät	19
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	19
Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	19
Muut palvelut	20
Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut	20
Alueellinen ja verkostoyhteistyö	20
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	21
9.1 Henkilöstösuunnitelma	21
9.2 Rekrytointi	21
9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö	22
9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu	23
9.5 Henkilökunnan rokotukset	24
10 Toimitilat ja tukipalvelut	24
10.1 Toimitilat	24

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma	24
10.3 Tukipalvelut	24
11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoja	25
11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely.....	25
11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	27
12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma	27
13 Liitteet	28

1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Laatiminen ja päivittäminen: Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Yksikössä tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti. Omavalvontasuunnitelma hyväksytetään lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtoryhmässä ja viedään tiedoksi sosiaali- ja terveyslautakunnalle vuosittain.

Hyväksyminen: Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden johtoryhmä 30.10.2018

Seuranta: Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet kaikki Poijupuiston lastensuojelupalvelujen vakituiset työntekijät.

Julkisuus: Yksikköjen suunnitelmat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla sekä tulostettuna yksikköjen ilmoitustauluilla.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Tulosyksikkö: Sosiaali- ja terveyspalvelut/Perhe- ja sosiaalipalvelut

Palvelualue: Lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Toimintayksikkö: Poijupuiston lastensuojelupalvelut: sijaishuollon sosiaaliohjaus

Osoite: Kivenlahdenkatu 1B 02320 Espoo

Puh: 050 596 3618

Toimintayksikön vastaava esimies: Anne Rättyä

Lyhyt kuvaus toiminnasta:

Sijaishuollon sosiaaliohjauksen palvelut ovat pääosin tarkoitettu 0-18 -vuotiaille espoolaisille nuorille, jotka ovat Espoon kaupungin lastensuojelun Laitoshoidon tai Perhehoidon sosiaalityön asiakkaina ja heidän biologisille vanhemmilleen tai isovanhemmille sekä Perhehoidon sijaisperheille, jotka tarvitsevat ohjausta ja/tai tukea haasteellisen perhetilanteen vuoksi. Sijaishuollon sosiaaliohjauksen palveluja voi saada myös avolastensuojelun asiakkaille tietyissä tilanteissa. Asiakaspaikkamäärää ei ole erityisesti määriteltä.

WWW-sivut: https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut

3 Toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet

3.1 Yksikön toiminta-ajatus

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluja espoolaisille.

Lastensuojelun sosiaalityössä arvioidaan lapsen ja hänen perheensä sosiaalihuollon ja lastensuojelun palvelun tarvetta sekä tarjotaan avo-, sijais- ja jälkihuollon palveluja lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja heidän

perheilleen. Tavoitteena on tarjota oikea-aikaisesti palveluja ja tukea asiakkaille, joiden elämäntilanteessa on arkea kuormittavia ja arjesta selviytymistä heikentäviä tekijöitä. Toiminta-ajatus perustuu sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelun lakiin sekä muihin toimintaa sääteleviin lakeihin.

Poijupuiston lastensuojelupalvelut on Espoon kaupungin lastensuojelupalveluita tarjoava laitos. Poijupuisto palvelee Espoolaisia lapsia, nuoria ja heidän perheitään. Toiminta ja palvelu perustuvat toimintaa sääteleviin lakeihin, kuten lapsen huoltolakiin, sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelulakiin. Sijaishuollon sosiaaliohjaus on osa Poijupuiston lastensuojelupalveluja.

Sijaishuollon sosiaaliohjauksen tavoite on, että asiakas saa hänen tilanteeseensa sopivaa palvelua sopivana ajankohtana ja sopivalla intensiteetillä. Sijaishuollon sosiaaliohjauksen palvelut ovat pääosin tarkoitettu 0-18 -vuotiaille espoolaisille lapsille ja nuorille, jotka ovat Espoon kaupungin lastensuojelun Sijaishuollon sosiaalityön tai Perhehoidon sosiaalityön asiakkaina ja heidän biologisille vanhemmilleen tai isovanhemmille sekä Perhehoidon sijaisperheille, jotka tarvitsevat ohjausta ja/tai tukea haasteellisen perhetilanteen vuoksi. Sijaishuollon sosiaaliohjauksen palveluja voi saada myös avolastensuojelun asiakasperheille tietyissä tilanteissa.

Sijaishuollon sosiaaliohjauksen palvelut ja niiden tavoitteet sisältyvät lapsen henkilökohtaiseen, kokonaisvaltaiseen asiakassuunnitelmaan. Siitä vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä lastensuojelussa. Asiakkaan ohjautuminen Sijaishuollon sosiaaliohjaukseen tapahtuu suunnitelmallisesti yhteistyössä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen sekä asiakasperheen kanssa. Näkökulma työskentelyn aloittamiselle voi olla tilannetta kartoittava, tukeva tai kuntouttava. Asiakkaat ohjautuvat Sijaishuollon sosiaaliohjaukseen asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän läheteellä. Sijaishuollon sosiaaliohjauksen vastaava ohjaaja koordinoi sosiaaliohjauksen asiakkuuksia ja tekee asiakkuuden aloittamisesta tai aloittamatta jättämisestä päätöksen, ja valitsee työryhmästä asiakkuuteen ohjaajatyöparin tai ohjaajan. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelun aloittamisesta asiakastietojärjestelmään.

Sijaishuollon sosiaaliohjauksen palveluita ovat:

1. Alkuvaiheen sosiaaliohjaus

Sijaishuollon alkuvaiheen sosiaaliohjaus kuuluu jokaiseen huostanoton asiakasprosessiin. Tarkoituksena on heti huostanoton alussa tai viimeistään sijaishuoltoon siirtymisen yhteydessä tarjota vanhemmille ja perheelle mahdollisuus käydä huostanoton ja sijoituksen tilannetta läpi ohjatusti. Tilanteen läpikäymisen lisäksi kuullaan perheenjäsenten toiveita ja ajatuksia sijaishuollon aikaisen tuen tarpeista ja kerrotaan olemassa olevista mahdollisuuksista saada apua ja tukea. Sosiaaliohjauksessa perheelle nimetään ohjaajatyöpari, joka tapaa vanhempia ja perhettä. Alkuvaiheen sosiaaliohjaus koostuu neljästä tapaamisesta, jotka pyritään tekemään kotikäynteinä. Kolme ensimmäistä tapaamista pidetään sosiaaliohjaajien ja vanhempien kesken. Viimeiseen tapaamiseen tulee mukaan lapsen oma sosiaalityöntekijä sekä sijoitettu lapsi.

2. Perhetilanteen kartoitus

Sijaishuollon sosiaaliohjaus tarjoaa sosiaalityön kotiuttamisselvityksen tueksi perhetilanteen arviointia. Perhetilanteen arviointi on sosiaaliohjauksen ammatillinen asiantuntijalausunto perheen ja lapsen/nuoren tilanteesta. Perhetilanteen kartoitus sisältää koko perheen tapaamisia ja yksittäisten perheenjäsenten tapaamisia, sekä tarvittaessa verkoston tapaamisia. Tapaamiset järjestetään perheen kotona, Poijupuiston tiloissa ja muissa arviointiin sopivissa paikoissa. Perhetilanteen kartoitus koostuu lapsen/nuoren tilanteen arvioinnista ja perheen tilanteen arvioinnista. Lapsen/nuoren tilannetta kartoitettaessa arvioidaan sosiaalisia suhteita, koulunkäyntiä, harrastuksia ja vapaa-ajan viettoa, psyykkistä hyvinvointia, fyysistä hyvinvointia, päihteiden käyttöä sekä rikollisuutta. Perheen tilanteen kartoittamiseksi arvioidaan vanhemmuutta, perheen sopeutumiskykyä, kommunikaatiota, tunne-elämää, perhesuhteita ja verkostoja. Perhetilanteen kartoituksen suorittaa ohjaajatyöpari. Kartoitus kestää noin kahdesta neljään kuukauteen perheen tapaamisten intensiteetistä riippuen.

3. Koekotiutustyöskentely

Koekotiutustyöskentely on puoli vuotta kestävä työskentelyjakso, jossa tuetaan lapsen mahdollista kotiutumista. Usein taustalla on perhetilanteen kartoitus, jonka toteuttanut ohjaajapari jatkaa koekotiutustyöskentelyä. Sijoituksen loppuvaiheeseen liittyy kiinteästi nuoren kotiutumisen mahdollisuuksien arviointi ja kotiutumisen intensiivinen tukeminen arviointivaiheessa havaittujen haasteiden ja voimavarojen lähtökohdista käsin. Sosiaalityöntekijä on arvioinut kotiutumismahdollisuutta ennen työskentelyn aloittamista. Tavoitteet työskentelylle asetetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteiden saavuttamista seurataan välineuvotteluissa. Koekotiutustyöskentely voi keskeytyä, mikäli perheen tilanne muuttuu oleellisesti. Työskentely sisältää koko perheen tapaamisia ja yksittäisten perheenjäsenten tapaamisia, sekä tarvittaessa verkoston tapaamisia. Tapaamiset järjestetään perheen kotona, Poijupuiston tiloissa ja muissa toiminnallisiin tapaamisiin sopivissa paikoissa. Työpari tarjoaa perheen tarpeista riippuen esimerkiksi tukea ja ohjausta käytännön asioissa, perhesuhteiden vahvistamisessa sekä voimavarojen tunnistamisessa.

4. Sijaishuollon aikainen perhetyö

Sijaishuollon sosiaaliohjaus tarjoaa sijaishuollon aikaista perhetyötä, kun perhe tarvitsee tukevaa tai kuntouttavaa perhetyötä sijaishuollon aikana. Työ voi kohdistua sijoituksen kaikkiin vaiheisiin; sijoituksen alkuun, sijoituksen aikaiseen tai sijoituksen loppuun. Tavoitteet työskentelylle asetetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteiden saavuttamista seurataan välineuvotteluissa. Perhetyön tavoite voi olla perhetilannetta kartoittava, tukeva tai kuntouttava. Perhetyö on määräaikainen prosessi (pääsääntöisesti enintään kuusi kuukautta). Sijoituksen alkaessa perhetyö auttaa perhettä ja lasta/nuorta sopeutumaan uuteen perhetilanteeseen ja käsittelemään siihen liittyviä tunteita. Sijoituksen aikana perhetyö on tärkeiden ihmissuhteiden ylläpitämistä, tukemista ja kuntouttamista. Kuntouttava perhetyö sisältää lähityötä niin nuoren kuin koko perheen sekä läheis- ja viranomaisverkoston kanssa. Käytännössä työ on perheen ja lapsen/nuoren kanssa arjessa selviytymisen tukemista, ohjausta, neuvontaa, keskusteluapua ja vuorovaikutusta tukevaa yhteistä tekemistä.

5. Sijaisperheiden perhetyö

Sijaisperheiden tehostettu perhetyö voi olla tarpeen, kun perheessä on vaikea tai jopa kriisiytynyt tilanne kasvatettavan nuoren ja sijaisvanhempien välillä ja tilanteessa tarvitaan ulkopuolista selvittelyapua tai kun perheen ja/tai nuoren tilanne vaatii tarkempaa selvittämistä. Sijaisperheiden tehostettu tuki voi olla tarpeen, kun

perhe kaipaa tukea ja ohjausta tilannetta kannattelevana palveluna sijoituksen kaikissa vaiheissa. Perhetyö on määräaikainen prosessi (pääsääntöisesti enintään kuusi kuukautta). Prosessin tavoitteena on vahvistaa ja tukea sijoitetun lapsen/nuoren ja sijaisvanhempien välistä vuorovaikutusta ja hoitavaa kiintymyssuhdetta sekä tukea sijaisperheen ja biologisen perheen jaetun vanhemmuuden onnistumista. Perhetyössä pohditaan lapsen/nuoren asemaa perheessä ja sijaisvanhempien roolia vanhempana. Perheen voimavarojen tukeminen perheen omassa toimintaympäristössä on keskiössä. Käytännössä työ on perheen ja lapsen/nuoren arjessa selviytymisen tukemista, ohjausta, neuvontaa, keskusteluapua ja vuorovaikutusta tukevaa yhteistä tekemistä. Työntekijät tapaavat lasta/nuorta ja sijaisvanhempia yksilötapaamisissa ja koko perhettä yhdessä perhetapaamisissa sekä verkostoa tarpeen mukaan.

6. Vanhemman sosiaaliohjaus

Vanhemman sosiaaliohjaus tarjoaa sijoitetun lapsen vanhemmalle mahdollisuuden henkilökohtaiseen sosiaaliohjaukseen oman hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukemiseksi sekä vanhemmuuden vahvistamiseksi. Sosiaaliohjaus on määräaikainen (tavanomaisesti noin kolme kuukautta) ja tiivis jakso, jossa vanhemmalle nimetään ohjaajatyöpari. Ohjaajat tapaavat vanhempaa pääsääntöisesti vanhemman kotona tai Poijupuiston tiloissa. Sosiaaliohjauksessa kartoitetaan vanhemman tilannetta vanhemmuuden, mielenterveyden, fyysisen terveyden, päihteiden käytön, asumistilanteen ja taloudellisen tilanteen sekä työelämän osa-alueissa. Työpari tarjoaa tukea, ohjausta, neuvontaa sekä keskusteluapua. Sosiaaliohjaukselle asetetaan tavoitteet aloitusneuvottelussa yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa. Tavoitteiden saavuttamista seurataan välineuvotteluissa.

7. Vertaisryhmätoiminta

Sijaishuollon sosiaaliohjaus tarjoaa sijoituksen aikaisen sosiaalityön tueksi vertaisryhmätoimintaa. Toimintaa järjestetään tarpeen mukaan sijoitetuille lapsille ja nuorille, heidän vanhemmille sekä sijaisvanhemmille.

3.2 Toimintaperiaatteet

Palvelualueen arvoja ja toimintaperiaatteita ohjaavat Espoon arvot, Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarina, sosiaali- ja terveystoimen timantti, valtakunnallisen lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE) ohjaavat periaatteet sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman periaatteet. Sosiaalialan ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja ohjaa [Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet](#).

Toiminnan keskiössä on lapsi ja lapsen etu sekä koko perheen hyvinvointi. Työskentelyä ohjaa hallintolain mukaiset hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja kunnioitamme asiakaslain edellyttämää asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Espoon arvot ja toimintaperiaatteet: Asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullinen edelläkävijyys, oikeudenmukaisuus

Perhe- ja sosiaalipalvelujen tarinan periaatteet: Erityispalvelujen tarve vähenee, lasten ja nuorten on hyvä kasvaa, henkilöstö voi hyvin, eheät palvelupolut

Sosiaali- ja terveystoimen timantit: Palvelun laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus / henkilöstön hyvinvointi ja työn sujuvuus / asiakkaan palvelukokemus ja osallisuus / hyvä taloudenpito ja tuottavuus

Lape -hankkeen muutosta ohjaavat periaatteet: Lapsen oikeudet ja lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, voimavarojen vahvistaminen, perheiden monimuotoisuus

Lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma:

- Lasten, nuorten ja vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen sekä aktiivisuus oman hyvinvoinnin edistämisessä
- Lasten, nuorten ja perheiden tavoitettavissa oleva vertaistuki ja yhteisöllisyys lisääntyvät
- Palvelut ovat lapsi- ja perhelähtöisiä, monipuolisia, laadukkaita ja vaikuttavia
- Palvelut sovitetaan yhteen asiakkaan elämäntilanteeseen sopiviksi kokonaisuuksiksi huomioiden perheiden monimuotoisuus

Sijaishuollon sosiaalihojauksen työryhmän toimintaperiaatteisiin kuuluu asiakkaan yksilöllinen huomioiminen. Näemme jokaisen asiakkaan yksilönä ja haluamme tarjota heitä parhaiten tukevaa palvelua. Jokainen asiakas on meille samanarvoinen, heidän lähtökohdistaan tai vakaumuksistaan huolimatta. Työskentelymme perustuu avoimuuteen niin asiakkaiden, kuin yhteistyökumppaneidenkin kanssa. Työssämme huolehdimme asiakkaiden fyysisestä ja henkisestä turvallisuudesta. Pyrimme luomaan asiakkaille ilmapiirin, jossa heidän on turvallista olla omana itsenään.

Poijupuiston henkilökunta on Espoon kaupungin arvojen pohjalta nostanut seuraavat oman toimipaikan arvot: Positiivinen ihmiskäsitys, Arvostava kohtaaminen, Turvallisuus, Oikeudenmukaisuus, Osallisuus.

Tarjoamme palvelua suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Tarvittaessa käytämme kommunikoinnissa apuna tulkkia.

4 Johtamisjärjestelmä

Kokonaisvastuu laadusta ja asiakasturvallisuudesta on lapsiperheiden sosiaalipalveluiden johdolla. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään. Johto ja esimiehet seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa.

Palvelualueen päällikkö vastaa palvelualueensa laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Päällikkö vastaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin edistämisestä.

Työyksikön esimies vastaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin juurruttamisesta, laadunhallinnasta ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä toimialan linjausten mukaisesti. Esimies vastaa siitä, että resurssit kohdistetaan asianmukaisesti siten, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Hän ottaa aktiivisesti esille laadunhallintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä.

Työntekijän vastuulla on huolehtia asiakasturvallisuudesta ja osallistua sen kehittämiseen oman toimensa puitteissa.

Palvelualueen HaiPro -potilasturvallisuusvastaava koordinoi, kehittää, ohjaa, analysoi ja tiedottaa potilasturvallisuudesta omalla alueellaan. Hänen tehtävänä on edistää potilasturvallisuutta yhteistyössä linjaorganisaation kanssa. Hän raportoi vähintään kaksi kertaa vuodessa potilasturvallisuuden kehittymisestä omalle johtoryhmälleen. Hän tukee järjestelmän ylläpitämistä.

Sosiaali- ja potilasasiamies edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies neuvoo ja ohjaa potilaita ja heidän omaisiaan sekä toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä.

Tietosuojevastaava antaa toimialalla ohjeistusta, neuvontaa ja koulutusta tietosuojakysymyksissä sekä panee täytäntöön 25.5.2018 sovellettavaksi tulevan EU:n tietosuoja-asetuksen ja muun tietosuojaan liittyvän lainsäädännön ja varmistaa niiden soveltamisen. Tekee lisäksi yhteistyötä tietosuoja-asioissa valvontaviranomaisten kanssa ja toimii yhteyspisteenä heihin päin.

Työsuojelupäällikkö vastaa työnantajan ja esimiesten avustamisesta työpaikalla tarvittavan työsuojeluosaamisen hallintaan, seuraa työpaikkojen työolojen terveellisyyttä ja turvallisuutta ja raportoi siitä säännöllisesti johdolle. Tuottaa potilasturvallisuusraporttiin työturvallisuutta koskevien mittarien tiedot.

Työsuojavaltuutettujen tehtävänä on toimiminen työn turvallisuutta ja terveellisyyttä edistävien toimintatapojen lisäämiseksi edustamiensa työntekijöiden keskuudessa.

Vahtimestari (aula- ja turvallisuuspalvelut) vastaa tilojen turvallisuudesta, kulunvalvonnasta, kameravalvonnasta ja asiakasohjauksesta sosiaali- ja terveystoimen toimipisteissä.

Asiakastietojärjestelmien (ATJ) ohjausryhmä. Valmistele, informoi ja päättää sotet -asiakastyössä käytettävistä tietojärjestelmistä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu ja turvallisuus työryhmä ohjeistaa, seuraa, valvoo ja arvioi toimialan laatu- ja turvallisuussuunnitelmia. Lisäksi ryhmä priorisoi toimialan johdolle perusteltuja kehittämisehdotuksia. Yhteistyö ympäristökuntien kanssa.

Sovellustiimi vastaa sosiaali- ja terveystoimen potilas- ja asiakastietojärjestelmien sovellusylläpidosta.

Tietosuoja- ja tietoturvaryhmä (sotet) käsittelee sotet tietosuojadokumentaatioon, ohjeistukseen ja tietosuojaan liittyviä kysymyksiä. Ryhmä tekee sotet tietosuojaan liittyviä päätöksiä tai tuo niitä tarvittaessa päätettäväksi asiakastietojärjestelmien (ATJ)- ohjausryhmään tai johtoryhmiin.

5 Laadunhallinta

Laatu ja asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Valtakunnallisessa potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa 2017-2021 todetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon laadulla on monta ulottuvuutta eikä yhtä, kaikkien hyväksymää määritelmää laadulle ole. Laatuun kuuluvat asiakaskeskeisyys, yhdenvertaisuus, saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus, asiakasturvallisuus ja vaikuttavien menetelmien käyttö.

Asiakasturvallisuus on sitä, että henkilön saamat palvelut, huolenpito ja vaikuttava hoito edistävät hänen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja näistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.

Asiakasturvallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden

periaatteita ja toimintoja, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen, huolenpidon ja hoidon turvallisuus sekä suojata asiakkaita vahingoittumasta. Asiakasturvallisuus kattaa ehkäisevät, hoitavat ja korjaavat sekä kuntouttavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollossa toimiva osaava henkilökunta, tilojen ja välineiden asianmukaisuus sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tuottamiseen liittyvän dokumentoinnin ja tiedonkulun turvallisuus.

Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja laadunkehittämisen perusmenetelmiä. Lean-filosofian ydin koostuu asioiden jatkuvasta yksinkertaistamisesta ja työn helpoksi tekemisestä. Keskiössä on viestintä ja ihmisten välinen vuorovaikutus. Laatu syntyy siitä, että kaikki ymmärtävät asian samalla tavalla ja tekevät siihen liittyvät tehtävät sovitulla tavalla oikeaan aikaan.

Toimintaa kehitetään linjaorganisaation, asiantuntijoiden ja työryhmien yhteistyönä. Päätösten valmistelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään sekä laadun että asiakasturvallisuuden asiantuntijoiden ja työryhmien suosituksia.

[Lastensuojelun laatusuositus, STM 2014:4](#)

Asiakasturvallisuus on osa laatua

Asiakasturvallisuus on keskeinen laadun oluttavuus. Se näkyy toimialan strategiassa, päivittäisessä toiminnassa, päätöksenteossa sekä toiminnan ja talouden suunnittelussa. Turvallisuus koostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta ja turvallisuutta varmistavista menetelmistä.

Asiakasturvallisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Se on johdettua toimintaa, ja esimiehet ovat avainasemassa avointa, luottamukseen perustuvaa toimintakulttuuria rakennettaessa. Tällaisessa kulttuurissa ei syyllistetä inhimillisistä virheistä eikä kyseenalaisteta turvallisuuden edistämiseksi tehtyjä valintoja. Hyvässä työilmapiirissä pystytään käsittelemään rakentavasti palautteita, poikkeavia ja läheltä piti -tilanteita sekä haittatapahtumia.

Asiakastyöhön liittyviä työprosesseja ja niihin liittyviä toimintaohjeita seurataan jatkuvasti osana normaalia työskentelyä. Lisäksi seurataan säännöllisesti johdon toimesta ja yksikötasolla toiminnan vaikuttavuutta ja yleisen turvallisuuskulttuurin kehittymistä.

Toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta pidetään näkyvästi esillä organisaatiossa. Toimintayksiköissä, palvelualueilla ja tulosyksiköissä on määritelty keskeiset toiminnan laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden mittarit, joita seurataan säännöllisesti johtamisen visuaalisilla tauluilla. Toimialatasoinen raportti tehdään vuosittain. Lisäksi yksiköiden tulostauluilla seurataan erikseen määriteltyjä mittareita sovitun frekvenssin mukaisesti.

6 Riskien hallinta

Riskinhallinnan työnjako

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön esimies, ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallintaan kuuluu myös toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallintaan sisältyy viisi vaihetta:

1. Vaaratilanteen tunnistaminen
2. Ilmoittaminen
3. Ilmoituksen vastaanotto, luokittelu ja analysointi
4. Päätöksenteko jatkotoimista
5. Seuranta ja arviointi

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinta kohdistetaan kaikille osa-alueille. Yksikötasolla laatua ja turvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Tunnistamisen jälkeen arvioidaan, onko riskin olemassaolo hyväksyttävissä. Jos ei ole, riskin aiheuttaja poistetaan. Jos tietynlainen riski on hyväksyttävissä, määritellään rajat sille, miten suuri vaihtelu (poikkeama) on mahdollinen.

Toiminnassa on käytössä seuraavat riskienhallinnan järjestelmät ja menetelmät:

1. Nolla tapaturmaa -foorumin riskien arvioinnin toimintatapa. Menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
2. Turvallisuuskävely. Menettelystä on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
3. Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnin ja hallinnan toimintamalli. Toimintamallista on erillinen lomakkeisto ja ohjeistus.
4. Työhyvinvointipuntari. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda epäkohtia esille ajantasaisesti myös tätä kautta

Kunkin saapuvan asiakkaan henkilöhistoriaan perehdytään mahdollisimman perusteellisesti ja tämän pohjalta selvitetään mahdolliset vaarakohdat ja yksilölliset haasteet asiakkaan käyttäytymisessä.

Tila- ja lukitusratkaisuihin on otettu mahdolliset uhat ja riskitilanteet huomioon ja näitä käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi.

Riskien käsitteleminen

Riskin suuruuden määrittämisen jälkeen on päätettävä riskin merkittävyydestä. Riskin merkittävyydestä päättäminen tarkoittaa käytännössä rajanvetoa sille, pienennetäänkö riskiä vai ei. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle.

Uhka- ja väkivaltatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet puretaan läsnä olleiden henkilöiden ja lähiesimiehen kanssa mahdollisimman pian tapahtumien jälkeen. Tarvittaessa tilanteessa olut työntekijä ohjataan työterveyshuollon piiriin. Uhka- ja vaaratilanteet dokumentoidaan ja lähetetään tiedoksi myös työsuojeluun.

Dokumentit käsitellään työryhmäkokouksissa. Käsittelyssä käydään läpi tapahtunut tilanne sekä pohditaan olisiko tapahtuman voinut ennaltaehkäistä vaihtoehtoisella toiminnalla. Työryhmässä käydään keskustelua mahdollisista korjaustoimenpiteistä ja tämän pohjalta epäkohdat korjataan tai viestitetään organisaatiossa eteenpäin korjattaviksi. Säännölliset tiimipalaverit toimivat tiedotuskanavina ja lisäksi käytetään aktiivisesti sähköpostia ja talon sisäistä sharepoint -järjestelmää.

Toiminnan ennakointi on ensisijaista. Toimintaa suunnitellaan niin, että mahdolliset uhkaa ja epäkohtia aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta.

Mikäli toiminnassa havaitaan turvallisuusriskejä tai epäkohtia, riskit pyritään poistamaan, korjaamaan tai vähentämään minimiin.

Jo tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan sovitusti sekä käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa asiakkaan kanssa. Asiakasta informoidaan tarvittaessa myös korvausten hakemisesta. Henkilökuntaa ja muita yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista ajantasaisesti.

6.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja ilmoittaminen

Potilasturvallisuus HaiPro (käsittelijät ja PT-vastaava)

HaiPro eli asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely on otettu aktiiviseen käyttöön yksikössä ja henkilöstö tietää, missä tilanteissa ilmoitus HaiPro:ssa tehdään. Ilmoitusta vaativissa riski- ja vaaratilanteissa henkilöstö ilmoittaa asiasta heti myös esimiehelle, jonka kanssa yhdessä laaditaan ilmoitus tapahtumasta sekä tehdään muut mahdolliset toimenpiteet. HaiPro:n menettelytavat on kuvattu tarkemmin työtilassa olevissa ohjeissa.

Vastuu työhyvinvoinnin toteutumisesta ja turvallisen työn varmistamisesta on ensisijaisesti yksikön esimiehillä, mutta myös työntekijöiltä edellytetään oman ja koko työyhteisön työhyvinvoinnin vaalimista ja kehittämistä. Työhyvinvointia edistävää ja varmistavaa toimintaa on tukemassa työsuojeluorganisaatio, työhyvinvointitoimijat ja työterveyspalvelut sekä henkilöstöhallinnon muut toimijat.

Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollossa

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus epäkohdista perustuu lakiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 § ja 49 §). Heidän tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosityksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Jos ilmoitus koskee yksittäisen asiakkaan epäasiallista kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen hallinnon toimistosihteerin vastaa lomakkeiden säilyttämisestä ja tilastoinnista. Kooste käsitellään vuosittain lapsiperheiden sosiaalipalvelujen johtoryhmässä.

Työturvallisuusriskit

Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää, että työnantajan on järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Jokaisessa toimintayksikössä on ajantasainen suunnitelma riskien poistamiseksi tai vähentämiseksi. Työturvallisuusriskit ovat henkilöstölle aiheutuvia riskejä ja ne arvioidaan omana prosessinaan. Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan riskienarviointilomakkeelle, jonka yhteenveto lähetetään työsuojelupäällikölle vuosittain 31.5. mennessä. Lisäksi työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys. Selvityksiä tehdään uuden yksikön aloittaessa toimintansa tai toiminnan muuttuessa erillisen toimintasuunnitelman mukaan. Työpaikalla kohdatut vaara- ja uhkatilanteet käsitellään ja niistä tehtävät ilmoitukset toimitetaan työsuojelupäällikölle.

Tietoturvapoikkeamat

Erilaiset tietojärjestelmien ja sovellusten häiriöt ja poikkeamat voivat johtua käyttäjän inhimillisestä virheestä, tietojärjestelmän virheestä tai tahallisesta teosta. Häiriötilanteissa tiedotetaan asiasta esimiestä ja ilmoitus tehdään kaikissa tapauksissa CGI HelpDeskiin.

Yhteistyö onnettomuuksien ehkäisemisessä

Pelastuslaki (2011/379) 42§ edellyttää, että jos viranomaiset virkatoimiensa yhteydessä havaitsevat tai muutoin saavat tietää rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitus tehdään päivystävälle palotarkastajalle.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Riskien arviointi: ohjeet ja vaarojen tunnistuslista
- Ohje uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakoinnista ja hallinnasta
- Väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta -tarkistuslista
- Toimintaohjeet kotikäynnille
- Toimintaohje veritapaturmatilanteessa
- Ohje läheltä piti tilanteiden käsittelyyn
- Turvallisuuskävely: ohjeet ja tarkistuslista
- Ilmoitus epäkohdasta tai asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta
- Ilmoitus työntekijään kohdistuvasta vaara- ja uhkatilanteesta
- Läheltä piti -ilmoitus
- Ilmoitus veritartuntavaarasta

6.2 Viestintä

Sijaishuollon sosiaaliohjauksessa on käytössä viikoittaiset tiimipalaverit, jotka toimivat talon henkilökunnan sisäisenä tiedotuskanavana ja tämän lisäksi käytössä on sisäinen Sharepoint -järjestelmä, joka toimii tiedotus- ja ilmoituskanavana. Koko talon henkilökunta on koulutettu tämän käyttöön. Yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä sähköpostitse.

Lähiesimiehet ja päällikkö vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Kaupungin yhteistä kriisiviestintäohjeistusta on täydennetty yksityiskohtaisemmilla, SOTET:in esimiehille tarkoitetuilla toimintaohjeilla Essistä.

Hyvä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja yksikköjen välillä edistää laatua ja turvallisuutta sekä parantaa asiakastytyväisyyttä. Esimiehen vastaavat, että henkilöstä saa jatkuvasti tietoa laadun ja turvallisuuden kehittymisestä ja muutoksista. Viestintää tapahtuu henkilöstön työpaikkakokouksissa ja sähköisen viestinnän välityksellä (mm. sähköposti, yhteiset sähköiset työtilat, intranet). Lisäksi kaikille Sosiaali- ja terveystoimen esimiehille on tehty yhteiset kriisiviestinnän toimintaohjeet.

Sähköinen viestintä

Ajankohtaisia turvallisuus uutisia löytyy Essistä (intranet) ja sähköpostitse. Nopeita tilanteita varten voidaan käyttää pikaviestimiä (Lync). Viestien sisällöstä vastaa se, joka vastaa tiedotettavasta asiasta. Viestintäryhmä auttaa viestin muotoilussa ja viestintäkanavien valinnassa.

Sharepoint toimii Sotetin yhteisenä sekä yksiköiden omina työtiloina. Potilasturvallisuutta tukee ja edistää, että yksiköiden eri toimintaohjeet ovat yhtenäiset, selkeät, ajantasaiset ja kaikkien saatavilla.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laissa. Kunnallisen sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen. Hallintolaki ohjaa päätöksentekoa ja sosiaalihuoltolaki muutoksenhakua.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812](#)

Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Heidä on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä heidän ihmisarvoaan loukata.

Palvelut toteutetaan niin, että ne tukevat henkilön osallisuutta. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, eikä heitä voi siitä roolista sivuuttaa. Toimenpiteiden vaihtoehdoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi.

Apua tarvitsevalla on oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja laissa säädetyn ajan kuluessa. Sosiaalipalvelujen järjestämisestä annetaan kirjallinen päätös. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojansa käytetään.

7.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Sijaishuollon sosiaaliohjauksen henkilökunnalla ei ole rajoittamistoimenpiteoikeutta. Asiakkaan arviointi ja ohjauspalvelut perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sijaishuollon sosiaalityössä sekä Perhehoidossa asiakkaaseen kohdistuvat rajoitustoimenpiteet on säädetty lastensuojelulaissa. Valmistelijana toimii lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä, ja päättäjä on johtava sosiaalityöntekijä delegointisäännön mukaisesti. Rajoituspäätökset tehdään aina kirjallisena. Asianosaiset saavat kirjallisen päätöksen joko henkilökohtaisesti tai postin kautta kirjattuna kirjeenä. Päätökseen kirjataan rajoitukseen johtaneet perustelut sekä kirjataan asianosaisen mielipide päätöksestä. Asianosaisia autetaan myös tekemään valitus päätöksestä hallinto-oikeudelle, mikäli valitus on mahdollinen. Rajoittamistoimenpiteitä käytetään vain äärimmäisessä tilanteessa, milloin nuoren kasvu ja kehitys on vakavasti vaarantunut. Ennen rajoitustoimenpidettä on nuoren kanssa käyty läpi kaikki muut mahdolliset vaihtoehdot ja nuorta autetaan osallistumaan omien asioiden päätöksentekoon aikuisjohtoisesti.

Lastensuojelulaki ohjaa rajoittamistoimenpiteiden periaatteita ja käytäntöjä lastensuojelun sosiaalityössä. Rajoittamistoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisperiaatteen mukaisesti. Päätökset lastensuojelun sosiaalityössä tekee johtava sosiaalityöntekijä tai sosiaalityöntekijä Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen viranhaltijoiden päätösvallan käyttämisestä yksilöasioissa koskevan säännön mukaisesti. Yli 12-vuotiasta asiakasta, huoltajia ja asianosaisia kuullaan ennen päätöksen tekoa aina kun se on mahdollista. Alle 12-vuotiaan lapsen lapsen mielipide selvitetään ennen päätöksen tekoa, jos se on mahdollista. (Sijaishuollossa rajoittamistoimenpiteistä voi päättää myös lastensuojelulaitoksen johtaja.)

7.2 Neuvonta ja ohjaus

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa. Useilla palveluilla on omat palvelu- ja/tai neuvontanumeronsa. Lisäksi on kaupunkitasoisia neuvonta- ja ohjauspalveluita, kuten Sosiaali- ja kriisipäivystys.

7.3 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä. Arviointi tehdään yhteistä viitekehystä (BBiC) käyttäen, jossa lapsen tarpeet ovat keskiössä. Arvioinnissa keskeistä on, miten vanhemmuuden eri osa-alueet vastaavat lapsen tarpeisiin sekä miten lapsen ja perheen sosiaalinen tilanne ja ympäristöä vaikuttaa lapsen kasvuun ja kehitykseen. Asiakassuunnitelman tarkistuksen

yhteydessä asiakkailta, sekä lapselta että huoltajilta, kysytään arviota oman tilanteen muutoksesta ja asiakkaan näkemystä saamansa palvelun hyödyllisyydestä.

Jokainen asiakas (lastensuojelun sosiaalityössä lapsi) otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin hänen ikä ja kehitystasonsa huomioiden. Lapsen osalta palvelutarpeen arvioinnissa ovat mukana huoltajat, perhe ja mahdollisesti muut lapselle läheiset henkilöt. Läheisverkosto kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja tilanteissa, joissa joudutaan harkitsemaan lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään, miten läheiset osallistuvat asiakkaan tukemiseen.

Sijaishuollon sosiaaliohjauksessa arviointityön välineinä käytetään yksilö-, perhe-, ja verkostotapaamisia, Adad2 -haastattelua, sekä BBIC-mallia. Menetelmät sellaisenaan ilman aitoa arvostavaa kohtaamista eivät tuota toivottua tulosta. Menetelmät ovat keino ottaa puheeksi, käsitellä ja kuntouttaa. Pelkkä aito arvostava kohtaaminen ei yksinään riitä. Perhetilanteen kartoitus -palvelussa lapsi tai nuori tapaa sairaanhoitajaa sekä toimintaterapeuttia, jotka kartoittavat lapsen tai nuoren omasta ammattivitekehuksestään. Myös lapsen huoltajan toimintakykyä voidaan arvioida erikseen. Sairaanhoitaja sekä toimintaterapeutti tekevät työskentelystään oman yhteenvedon, sijaishuollon sosiaaliohjauksen perhetilanteen kartoituksen yhteenvedon rinnalle.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin. Yksiköissä voi antaa suullisesti palautetta työntekijöille. Internetin kautta voi antaa jatkuvaa palautetta osoitteessa:

<https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Feedback/20>

7.4 Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelma (lastensuojelulaki 30 §) laaditaan yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan, vanhemman, muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan taikka lapselle läheisen henkilön sekä lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Lastensuojelun sijaishuollossa sijaishuolto paikka osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakassuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään ja se lähetetään asiakkaalle ja huoltajille.

Lastensuojelun sijaishuollon asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatii palvelun tuottaja ja se annetaan tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja lapsen huoltajille. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa arvioidaan osana asiakassuunnitelman tarkistusta asiakassuunnitelman neuvotteluissa ja tarvittaessa muissa lapsen neuvotteluissa.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tilaa sijaishuollon aikana tarvittavan tukipalvelun Sijaishuollon sosiaaliohjauksesta palvelupyynnöllä. Sijaishuollon sosiaaliohjaus -palvelun aloitusneuvottelussa luodaan työskentelyn suunnitelma. Aloitusneuvotteluun osallistuvat perhe, sosiaalityöntekijä ja ohjaajat. Palvelun suunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja keinot työskentelylle ja seuraava arviointitapaaminen. Suunnitelman tavoitteena on auttaa perhettä saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Sijaishuollon sosiaaliohjauksen palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai lapsen, nuoren tai vanhemman toimintakyvyn tai avuntarpeen olennaisesti muuttuessa.

Huostaanotettua lasta koskevaan asiakassuunnitelmaan kirjataan lisäksi sijaishuollon tarkoitus ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan, miten toteutetaan lapsen yhteydenpito ja yhteistoiminta lapsen vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja miten samalla otetaan lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. Huostaanotetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kuten päihde- ja mielenterveyshuollon kanssa.

7.5 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Asiakkaat voivat antaa palautetta spontaanisti arjessa ja/tai palautekyselyn käyttäen. Asiakaspalautetta ja kokemuksia palveluista kerätään jatkuvan sähköisen asiakaspalautekyselyn kautta <https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/fi/Home>.

Lisäksi palautetta kerätään kohdennetuilla palautekyselyillä, asiakasraadeissa, avoimissa asiakasfoorumeissa sekä kokemus-asiantuntijaryhmissä. Asiakasraateja ja avoimia foorumeja järjestettiin vuonna 2015 kaikkiaan 11 kertaa ja vuonna 2016 7 kertaa.

Palvelujen vaikuttavuudesta ja asiakkaiden kokemasta hyödyistä kerätään tietoa asiakashyötymittarilla. Saatua asiakaspalautetta hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämistyössä.

Omavalvontasuunnitelmista kerätään palautetta erikseen: <https://my.surveypal.com/Omavalvonnana-palautekysely>

Tyytymättömyys hoitoon tai palveluun

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa ja kuulee asiakkaita palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Asiassa mahdollisesti tapahtuneet puutteet, virheet tai väärinkäsitykset on suositeltavaa selvittää ensin oman työntekijän tai yksikön toiminnasta vastaavan esimiehen kanssa. Henkilökunta opastaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

Epäsiällinen kohtelu ja ilmoitusvelvollisuus:

Henkilökunnan on puututtava asiakkaan kohtelussa havaittuihin epäkohtiin myös oma-aloitteisesti. Sosiaalihuollon henkilökunnan tulee viipymättä ilmoittaa yksikkönsä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Hän käsittelee asian palvelualueen päällikön kanssa, joka välittää tiedon ja suunnitellut/toteutuneet korjaustoimenpiteet tulosyksikön johtajalle. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, toiminnasta vastaavan esimiehen on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Jos ilmoitus koskee yksittäisen asiakkaan epäsiällistä kohtelua tai sen uhkaa, asian käsittelyssä sovitaan, miten asiakkaaseen ollaan yhteydessä.

Oikaisuvaatimus; sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksen muuttaminen

Muistutus

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta sen voi tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutukseen on annettava kirjallinen ja perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Jos asiakas pyytää, muistutus ja siihen annettu vastaus toimitetaan myös sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

Muistutuksen vastaanottaja

Kirjaamo, PL 1, 02070 Espoon kaupunki

Kantelu

Asiakkaalla on oikeus myös kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan. Viranomaisen lainvastaisesta menettelystä voi kannella eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Kantelut voi tehdä vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella.

7.6 Potilas- ja sosiaaliasiamies

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

Linkki: Espoon sosiaali- ja terveystoimen Sosiaali- ja potilasasiamies

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Toimintatapoja yhdenmukaistetaan, koska sillä varmistetaan sekä turvallisuus että työn sujuvuus. Jokainen ammattihenkilö on velvollinen soveltamaan sovittuja toimintatapoja työssään. Esimiehen tehtävä on huolehtia siitä, että turvallisuuden riskienhallintaan liittyvät käytännöt on selkeästi kuvattu ja että henkilöstöllä on riittävät edellytykset niiden soveltamiseen. Työprosessien tulee olla helposti hahmotettavia ja tarvittava tieto päivittäiseen tekemiseen helposti saatavilla.

8.1 Palvelun saatavuuden määräjat

Sosiaalipalveluja myönnetään kunnan asukkaille yksilökohtaisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Kiireellisissä tapauksissa toimitaan välittömästi. Kiireellisissä tapauksissa palveluja on järjestettävä myös tilapäisesti kunnassa oleskelevalle. Erikseen on säädetty aikarajat:

- lastensuojelun tarpeen arvioinnille (kiireellisessä tapauksessa välittömästi, muuten 7 arkipäivän sisällä) ja selvityksen tekemiselle (3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta),

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Poijupuiston lastensuojelupalveluilla on käytössään oma toimintaterapeutti, joka voi tarvittaessa arvioida nuoren tai vanhemman toimintakykyä (Mira Heinikoski).

Palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman ja sen tarkistuksen yhteydessä kartoitetaan lapsen ja hänen läheisten voimavarat ja vahvuudet sekä tuen tarpeet. Sosiaalityöllä tuetaan asiakkaan vahvuuksia ja pyritään vaikuttamaan erilaisin tukitoimin lapsen kasvua ja kehitystä vaarantaviin tekijöihin. Asiakkaan toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistumista seurataan ja arvioidaan asiakassuunnitelman yhteydessä.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kartoitetaan asiakkaan harrastukset ja niiden toteutuminen sekä ohjataan ja tuetaan tarvittaessa asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Asiakkaan päivittäistä toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan palveluissa ja arviointia tehdään asiakastapaamisten ja asiakassuunnitelman yhteydessä.

Muut palvelut

Alihankintana ja ostopalveluna tuotetut palvelut

Alihankkijat tulee hyväksyttävä palvelun tilaajalla. Jos alihankkijoiden osalta tulee muutoksia, näistä tulee ilmoittaa palvelun tilaajalle. Omavalvontasuunnitelmat vaaditaan kaikilta palveluntuottajilta, joten ne vastaavat palveluille asetettuja sisältö- laatu- ja turvallisuusvaatimuksia. Ulkopuoliset palveluntuottajat hankitaan kilpailutusprosessien kautta. Niihin on kytketty valvonta ja raportointivastuu.

Sosiaalityöntekijä tai muu asiakkaan palvelusta vastaava sosiaalihuollon ammattihenkilö tarkistaa säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa palvelun tarvetta tai asiakassuunnitelmaa. Tässä yhteydessä arvioidaan aina myös palvelun sisältöä, laatua ja turvallisuutta.

Alueellinen ja verkostoyhteistyö

Sosiaalihuollossa on kirjaamisvelvollisuus. Henkilöstön tulee kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakaskirjaukset tehdään ajantasaisesti.

Yhteistyötä eri toimijoiden välillä tehdään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja tällöin on tärkeää, että tiedonkulku on sujuvaa. Tietoja vaihdetaan ja yhteistyötä tehdään aina ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella. Jos suostumusta ei saada, välttämättömiä tietoja voidaan tietyn edellytyksin vaihtaa asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi tai järjestämiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi. Sosiaalihuollon viranomaisilla on laaja tietojensaantioikeus. Heillä on oikeus saada tehtävänsä suorittamiseksi muilta viranomaisilta ja toimijoilta tarvitsemansa välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Monialaisen yhteistyön kirjaamisesta on omat säännöksensä.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

Espoo-tarinan arvojen mukaisesti toimimme avoimesti, oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti, inhimillisesti ja suvaitsevasti. Kaikilla ihmisillä on lakiin perustuva oikeus yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen kohteluun. Espoo-tarinan hengen mukaisesti reilu meininki työssä merkitsee arvostavaa vuorovaikutusta ja positiivista ihmiskäsitystä. Me kaikki haluamme tulla kohdatuiksi arvostavasti ja hyväksyvästi. Kun rakennamme osallisuutta, rakennamme myös kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta, josta syntyy vahva luottamus ja reilu meininki työyhteisöön.

9.1 Henkilöstösuunnitelma

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden sijaishuollon sosiaaliohjauksessa työskentelee johtaja, vastaava ohjaaja ja seitsemän ohjaajaa. Sairaanhoidajan ja toimintaterapeutin palvelut ovat koko yksikön käytössä.

Lastensuojelun sosiaalityössä työskentelee sosiaalityön päällikkö, 10 johtavaa sosiaalityöntekijää, 70 sosiaalityöntekijää, 38 sosiaaliohjaajaa, 1 perhetyöntekijä sekä 4 toimistosihteerä (2/2017). Nuorten tukitiimissä työskentelee 7 sosiaaliohjaajaa ja tiimiä johtaa tukipalveluyksikön johtava sosiaalityöntekijä.

Henkilöstösuunnittelussa pyritään ennakoimaan asiakasmäärien muutokset.

Asiakasprosessien sujuvuus turvataan ensisijaisesti työparikäytännöillä.

Kesäaikana yksiköihin on palkattu kesäsijaisia. Pitkien sairauslomien ja muiden poissaolojen yhteydessä on mahdollisuus palkata sijaisia täyttölupamenettelyn kautta. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki määrittää sijaisten kelpoisuusehdot.

Henkilöstösuunnitelma laaditaan neljän vuoden välein ja sitä tarkistetaan ja arvioidaan vuosittain.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa tehdään yhteistyötä oppilaitosten ja yliopistojen kanssa ja tarjotaan opiskelijoille käytännön opiskelupaikkoja ja ohjausta henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi.

9.2 Rekrytointi

Vakituisen toimeen rekrytoidaan aina kaupungin oman haun lisäksi myös työvoimahallinnon TE-palvelujen kautta. Hakumenettelyssä toimitaan lainmukaisten avoimuusvaatimusten mukaisesti. Vakituisen henkilökunnan rekrytoinnissa on mukana Espoon kaupungin oma rekrytointiyksikkö. Kelpoisuus varmistetaan alkuperäisistä todistuksista tai aidoksi todistetuista todistuskopioista sekä tarvittaessa ollaan yhteydessä todistuksen antaneisiin tahoihin. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote. Sijaisia rekrytoidaan samoin menetelmin.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Eryityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi

yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekryointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Espoon kaupungilla on oma rekryointiyksikkö, joka hoitaa keskitetysti kaikki henkilöstön rekryointiin liittyvät asiat. Virkoihin ja toimiin valittavilta edellytetään laissa määriteltyjen kelpoisuusehtojen mukaista pätevyyttä. Sosiaalityössä pätevyysvaatimukset on kirjattu sosiaalihuoltolakiin ja lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Lasten kanssa työskentelevien on esitettävä työnantajan nähtäväksi rikosrekisterilain 6.2 §:n tarkoittama rikosrekisteriote. Työntekijän soveltuvuutta työtehtävään arvioidaan haastattelussa ja koeaikana.

Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusvaatimukset. Lisäksi tarkistetaan hakijan:

- ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä JulkiSuosikki
- ulkomailla suoritettujen tutkintojen todistukset (Valvira). Työluvan tarkistaminen
- kielitaidon; henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen. Haastatteluohjeet ja kielitasokuvaukset.

Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta. Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

Tehostetun perhetyön vakanssinimikkeenä on ohjaaja. Muodollinen pätevyys täytyy soveltuvalla ammattikorkeakoulututkinnolla. Näitä koulutuksia yleisimmin ovat sairaanhoitaja, yhteisöpedagogi ja sosionomi AMK. Ohjaajan nimikkeellä toimivat eivät ole laissa määriteltyä sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä.

Opiskelijoiden ohjaus

Sosiaalihuollon opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on alan ammattihenkilö. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin, ja tarvittaessa keskeyttää toiminnan, jos turvallisuus vaarantuu.

9.3 Osaamisen kehittäminen ja oppilaitos yhteistyö

Perehdytys

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Yksikön esimies vastaa perehdytyksen suunnittelusta ja aikataulusta ja nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa, ja niissä käsitellään myös asiakasturvallisuusosaamista.

Koulutukset

Täydennyskoulutussuosituksen mukaisesti 3 -10 koulutuspäivää vuodessa.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on käytössä perehdytyksen vuosikello, johon kuuluu säännöllisinä koulutuksina lakikoulutus (mm. sosiaalihuoltolaki, lastensuojelulaki, tietosuoja ja tietojen luovuttaminen), lähisuhdeväkivaltakoulutus, arvointikoulutus, tietojärjestelmäkoulutus, eroauttaminen sekä kirjaamisvalmennus. Lisäksi täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain tarpeen mukaan mm. lapsen kasvun ja kehityksen tukemisesta, lapsen ja perheen tilanteen vakauttamisesta, kulttuurisensitiivisestäätyöstä, puheeksiottamisesta ja verkostotyöstä.

Täydennyskoulutustarpeita kootaan mm. kehityskeskustelujen ja asiakastarpeiden pohjalta.

Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehityskeskustelujen ja muiden ohjaavien keskustelujen yhteydessä.

Ensiapukoulutukset

Työyksiköt voivat tilata kilpailutetulta toimittajalta tarvitsemansa ensiapukoulutuksen.

Työturvallisuus, palo- ja pelastusturvallisuus

Lastensuojelun sosiaalityön jokaisessa toimipisteessä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma, jota kehitetään yhteistyössä henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa. Espoon kaupunki järjestää säännöllisesti kaupunkitasoisia turvallisuuskoulutuksia esimiehille ja henkilöstölle. Toimipisteissä järjestetään lisäksi toimipistekohtaisia turvallisuusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä. Jokainen työyksikkö tekee vaara- ja riskitilanteiden kartoituksen vuosittain.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen palvelualue tekee yhteistyötä Espoon kaupungin aula- ja turvallisuuspalvelujen sekä poliisin kanssa.

9.4 Työhyvinvointi ja työsuojelu

Työssä jaksamisen tukemiseen kiinnitetään monella tavalla huomiota ja siihen on olemassa työkaluja. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä Tyhypuntari, yksinkertainen fiilismittari, jolla kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia töittensä sujumisesta, omasta jaksamisesta ja esimiehen tuesta ja kannustuksesta. Työhyvinvointia seurataan Tyhypuntarilla toimialatasoisesti 4 kertaa vuodessa. Esimiesten käyttöön rakennetulla Posetiivi-

työhyvinvointityökalulla saa tarkempaa tietoa työyhteisön tilanteesta. Henkilöstön hyvinvointia ja sen muutoksia seurataan myös joka toinen vuosi toteutettavalla Työterveyslaitoksen Kunta10-kyselyllä.

Espoossa on käytössä varhaisen tuen malli, joka koostuu työkyvyn ja työturvallisuusriskien hallinnan toimenpiteistä sekä työhyvinvoinnin seurannasta ja kehittämisestä. Työkyvyn hallinnan prosessi ja toimenpiteet on kuvattu Työhyvinvoinnin ja työsuojelun sivustolla.

Espoon kaupungin henkilöstön päihdeohjelman tavoitteena on osaltaan varmistaa päihteetön työpaikka ja selkeyttää päihdeongelmien käsittelyä työpaikoilla.

Työyhteisön kehittämis- ja virkistystilaisuudet osallistavat henkilöstön yhteiseen kehittämiseen ja toimivat tärkeinä yhteishengen kohottajina. Tavoitteena on, että kukin työyhteisö järjestää vuosittain yhden kehittämistilaisuuden.

9.5 Henkilökunnan rokotukset

Henkilöstön influenssarokotukset ovat merkittävä osa potilas- ja työturvallisuutta. Henkilöstön influenssarokotukset vähentävät huomattavasti potilaiden sairastumisia. Ilmaiset influenssarokotukset toteutetaan työterveyshuollossa Aluehallintoviraston ja THL:n suositusten mukaan.

10 Toimitilat ja tukipalvelut

10.1 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Poijupuiston sijaishuollon sosiaaliohjauksen tilat koostuvat toimistohuoneista, asiakastapaamistiloista ja henkilökunnan sosiaalitalasta. Tilat ovat osoitteessa Kivenlahdenkatu 1 B, 2. krs. Tiloissa ei ole ympärivuorokautista asumista. Ovet ovat lukittu ja asiakkaat ohjataan sisään turvautusti. Tiloihin on merkitty asianmukaisesti poistumistiet ja ensisammutusvälineet. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että asiakastietoa sisältävät puhelut, keskustelut ja asiakirjat ovat asianmukaisesti suojattu asiakastiloissa vierailevilta ihmisiltä.

Toimipisteissä on erikseen varattavia huoneita asiakastapaamisia varten. Toimipisteiden tiloja voidaan käyttää joustavasti yli eri toimintojen ja alueiden välillä. Asiakkaita ohjataan toimipisteiden tiloissa turvautusti.

Toimipisteissä, joissa asiakkaita tavataan, on aula- ja turvallisuuspalvelut käytössä.

10.2 Palo- ja pelastussuunnitelma

Jokaisessa lapsiperheiden sosiaalipalveluiden yksikössä on voimassa oleva palo- ja pelastussuunnitelma.

10.3 Tukipalvelut

- Espoon kaupungin tilapalvelut -liikelaitos/siivous vastaa tilojen siivouksesta siivoussuunnitelman mukaisesti.
- Aula- ja turvallisuuspalveluista vastaa kaupungin tilapalvelut -liikelaitos
- Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.
- Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Vastuuhenkilö: sairaanhoitaja Caio de Arruda Camara

11 Dokumentointi, tietoturva ja tietosuojat

Yksiköiden yhtenäisiä kirjaamiskäytäntöjä ohjaa sosiaalihuollossa sosiaalihuollon asiakasasiakirja-lain (2015/254) mukaista määrämuotoista kirjaamista toimeenpaneva valtakunnallinen Kansa-koulu hanke. Espoon kaupungin sosiaalihuollon työntekijöille järjestetään hankkeen aikana kirjaamisvalmennusta kirjaamisen laadun ja yhtenäisten käytäntöjen kehittämiseksi sosiaalihuollossa.

11.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Poijupuiston lastensuojelupalveluiden sijaishuollon sosiaaliohjauksen henkilökunta on salassapitovelvollinen. Asiakkaiden asioista ei keskustella yleisissä tiloissa eikä muiden kuullen. Asiakkaiden päivittäinen tapahtumien kirjaaminen tapahtuu Efficatietojärjestelmään. Efficatietojärjestelmästä työntekijä voi lukea myös sosiaalityöntekijän kirjaukset perheestä sekä päinvastoin.

Uudet työntekijät sekä sijaiset perehdytetään heti työsuhteen alussa kaikkiin tietosuojat-asioihin.

Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asiakastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja.

Sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä. Tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja asiakasrekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia tietojensa korjaamista.

Tarkastusoikeuden sisältö:

- asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat asiakasrekisteritiedot
- huoltajalla tai henkilöllä, jolle on määrätty tiedonsaantioikeus, on pääsääntöisesti oikeus tarkastaa lastaan koskevat tiedot
- tarkastusoikeuden käyttäminen on maksutonta kerran vuoden aikana toteutettuna
- tarkastusoikeus voidaan evätä ainoastaan poikkeustapauksissa. Epäämisperusteena voi olla esimerkiksi, että tiedon antaminen saattaisi aiheuttaa vakavaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai hoidolle taikka jonkun muun oikeuksille

- ulkopuolisella ei ole tarkastusoikeutta, vaikka häntä koskevia tietoja voi olla tallennettuna asiakasta koskeviin tietoihin

Tarkastuksen toteutus:

- tarkastuspyyntö tehdään henkilökohtaisesti käynnin yhteydessä tai omakätisellä allekirjoituksella tai vastaavalla tavalla varmennetulla asiakirjalla tai henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona
- pyyntöä varten on laadittu lomake, jonka saa toimintayksiköstä ja se löytyy Espoon internet-sivuilta
- asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen tietojen antamista
- asiakkaalla on oikeus tutustua ja nähdä itseään koskevat asiakastiedot ja pyynnöstä saada kopiot niistä kirjallisena
- pääsääntöisesti tarkastusoikeus toteutetaan siinä yksikössä, jossa tiedot ovat syntyneet
- tiedot annetaan ilman aiheetonta viivytystä

Jos tarkastusoikeus evätään, asiakkaalle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, jossa mainitaan kieltäytymisen syyt. Asiakkaalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.

Korjauksen sisältö:

- rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto
- muutokset tehdään siten, että rekisteriin jää näkyviin tiedot tehdystä korjauksesta, tekijästä ja korjauspäivämäärästä ja alkuperäinen merkintä on mahdollista nähdä jälkikäteen
- oikaisua varten on laadittu lomake, jonka saa toimintayksiköstä ja se löytyy Espoon internet-sivuilta

Jos tiedon korjaamisesta kieltäydytään, asiakkaalle annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus ja asiakkaalla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun ratkaistavaksi.

Oikaisun toteutus:

- rekisteröity (asiakas) esittää vaatimuksen
- asiakkaan henkilöllisyys tarkistetaan
- asiakkaan tulee pyynnössään yksilöidä ja perustella tarkasti, mitä tietoa vaaditaan korjattavaksi ja mikä on asiakkaan mielestä oikea tieto sekä millä tavalla korjaus pyydetään tekemään.

Asiakastietoja voidaan myös korjata täydentämällä niitä asiakkaan näkemyksellä asiasta.

Asiakastietojen säilyttäminen, arkistointi ja hävittäminen määräytyvät lainsäädännön ja siihen perustuvan organisaatiokohtaisen ohjeistuksen perusteella.

Espoon kaupungin käyttämät laitteet ja ohjelmistot on suojattu ja varmistettu kaupungin tietoturvaperiaatteiden mukaisesti.

Tietoturva ja tietosuoja

Tietoja käsittelevillä työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus ja käyttöoikeuden saaminen edellyttää kirjallista vaitiolositoumusta sekä tietoturvasitoumusta. Käyttöoikeudet asiakastietoihin myönnetään palvelutehtävien perusteella.

Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokitietojen avulla tietosuojan seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti.

Oikeudet asiakirjojen luovuttamiseen on määritelty erikseen. Lisäksi erikseen on ohjeistettu sähköpostin käyttö, asiointi puhelimessa sekä turvakieltoasiakkaiden tietojen käsittely.

Tietoturvatietous ja -osaaminen

Perehdytyksen yhtenä osa-alueena ovat tietoturvaan liittyvät asiat. Kaikkien työntekijöiden tulee lisäksi osallistua kirjaamisvalmennuskoulutukseen.

Henkilörekisteriselosteet

Yksikön rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä yksikön nettisivuilla ja odotustilan ilmoitustaululla. Kaikki rekisteriselosteet löytyvät lisäksi espoo.fi -sivuilta. https://www.espoo.fi/fi-FI/Asioi_verkossa/Tietosuoja/Tietosuojaaselosteet

Asiakkuuden alkaessa asiakkaan kanssa käydään läpi kirjaamiseen, henkilötietojen käsittelyyn ja rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät kysymykset.

11.2 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Juho Nurmi
Sähköposti: tietosuoja@espoo.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön vastaava esimies

12 Yksikön/Palvelualueen kehittämissuunnitelma

Toimintayksiköissä/palvelualueilla toteutettavassa omavalvonnassa havaitut laatupoikkeamat ja epäkohdat ohjaavat yksiköiden toiminnan kehittämistä.

Yksikön/palvelualueen kehittämissuunnitelma

<i>Korjattava asia</i>	<i>Toimenpide</i>	<i>Aikataulu ja vastuuhenkilö</i>	<i>Seuranta pvm ja tilanne (valmis/kesken/</i>

			<i>aloittamatta)</i>

13 Liitteet

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä

muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005